

# Banorte acelera el "time-to-market" con IA a escala utilizando Red Hat OpenShift AI



## Ciente

Banco Mercantil del Norte

## Sector

Servicios Financieros

## Software y Servicios

Red Hat OpenShift

Red Hat OpenShift AI

**Banorte**, el segundo grupo financiero más grande de México, atiende a millones de clientes y opera una infraestructura de TI crítica para respaldar canales digitales, operaciones bancarias y servicios a gran escala. Con más de 34 mil colaboradores, una amplia red de sucursales y un ecosistema tecnológico multi-cloud, el banco ha venido evolucionando su estrategia para mantener la competitividad en un mercado presionado por nuevas experiencias digitales y ciclos de entrega cada vez más cortos.

En los últimos años, la institución consolidó una base sólida con 5 años de madurez en Red Hat OpenShift, formando un equipo con un número significativo de ingenieros certificados. A partir de esta base, Banorte decidió avanzar hacia un nuevo nivel: transformar la manera en que TI y el negocio definen demandas, resuelven incidentes y aceleran la creación de soluciones con IA aplicada de forma responsable.

## Desafío




El principal desafío de Banorte era avanzar en la madurez de su práctica de IA, estructurando, junto con Red Hat, una base sólida, segura y orientada a valor. El recorrido comenzó con la adopción gradual de capacidades y la organización de los fundamentos técnicos, permitiendo generar resultados consistentes a lo largo del tiempo. Con esta evolución, el banco comenzó a estandarizar enfoques y preparar el entorno para escalar la IA de forma gobernada, habilitando su implementación a gran escala sin renunciar al cumplimiento normativo:

- ▶ **Optimización en la definición y evolución de requisitos de negocio** (antes semanas/meses);
- ▶ **Optimizar la respuesta ante incidentes e issues de producción**, con mayor agilidad y bases de conocimiento históricas;
- ▶ **Arquitectura preparada para IA en multi-cloud**, con flexibilidad de implementación;
- ▶ **Bajo lock-in tecnológico**, evitando la dependencia de un único hyperscaler;
- ▶ **Uso responsable de la IA**, con prácticas rigurosas de seguridad y compliance.

## La solución: Red Hat OpenShift AI

Para acelerar su recorrido, Banorte amplió su base en OpenShift y adoptó Red Hat OpenShift AI como parte de su fundamento arquitectónico para GenAI/MLOps, lo que permite ejecutar modelos y componentes de IA con flexibilidad y control. Con esta evolución, el banco estructuró una base tecnológica capaz de habilitar iniciativas de IA de forma escalable y gobernada, incluyendo:

[redhat.com/en/success-stories](https://redhat.com/en/success-stories)

 [facebook.com/redhatinc](https://facebook.com/redhatinc)  
 [@RedHat](https://twitter.com/RedHat)  
 [linkedin.com/company/red-hat](https://linkedin.com/company/red-hat)

[redhat.com](https://redhat.com)



## About Red Hat Innovators in the Open

Innovation is the core of open source. Red Hat customers use open source technologies to change not only their own organizations, but also entire industries and markets. Red Hat Innovators in the Open proudly showcases how our customers use enterprise open source solutions to solve their toughest business challenges. Want to share your story? [Learn more.](#)

- ▶ Estandarizar la stack de IA con flexibilidad para operar en diferentes nubes y aceleradores;
- ▶ Implementar RAG (Retrieval-Augmented Generation) con modelos como DeepSeek y Llama;
- ▶ Explorar bases de datos vectoriales para enriquecer la recuperación de conocimiento;
- ▶ Ejecutar la arquitectura en la nube para aprovechar capacidades de GPU (incluyendo aceleradores como NVIDIA, TPUs y alternativas);
- ▶ Acelerar el primer MVP con el apoyo de Red Hat Open Innovation Labs, reduciendo la curva de adopción y generando experiencia interna del equipo de desarrollo / infraestructura de Banorte;
- ▶ Sostener la estrategia de bajo lock-in y portabilidad, manteniendo el control de la plataforma.

### Lo que cambió: dos casos de uso que desbloquean la escala

#### 1) Knowledge Manager para incidentes de producción

Banorte estructuró un enfoque para capturar y organizar el conocimiento de incidentes y acelerar los diagnósticos. La iniciativa evoluciona la gestión de "war rooms" y traza el camino hacia la integración con herramientas de ITSM, correlación de cambios en el entorno, historial de componentes y, en fases futuras, playbooks para acciones correctivas automatizadas.

#### 2) TIIA (Information Technology with Artificial Intelligence) para requisitos funcionales

Banorte se encuentra en un proceso de maduración de prácticas basadas en IA generativa como apoyo en la definición de requerimientos de negocios y entendimientos de las áreas tecnológicas. El objetivo es acelerar el time to market y la entrega de valor al usuario final consultando una base entrenada con requisitos anteriores y entrega un documento enriquecido a los equipos de desarrollo.

### Beneficios

- ▶ **Optimización en definición de requisitos:** de meses a semanas;
- ▶ **Calidad y precisión para el desarrollo:** documentos enriquecidos por IA con un **85–95% de exactitud**, reduciendo el retrabajo;
- ▶ **Mayor productividad y enfoque en innovación:** reducción de tareas repetitivas y mayor capacidad para "crear nuevas ideas" de forma continua;
- ▶ **Flexibilidad con bajo lock-in:** la madurez en OpenShift + multi-cloud permite elegir modelos e infraestructura sin perder la gobernanza;
- ▶ **Adopción responsable de la IA:** controles y prácticas alineados con las necesidades de seguridad y compliance del sector financiero.



### Base para el futuro: democratización de la IA y nuevos asistentes a escala

Así, Banorte avanza en la adopción y maduración de su práctica de IA, ampliando progresivamente su disponibilidad tanto para equipos internos como para soluciones de negocio. Este proceso consolida aprendizajes, fortalece capacidades y establece las bases para escalar el uso de IA de forma consistente, siempre posicionando la tecnología como un pilar estratégico para la evolución del banco.

### About Red Hat

[Red Hat](#) is the leading open hybrid cloud technology company that provides a reliable, consistent, and comprehensive foundation for transformative IT and AI application innovation. Its portfolio of cloud, development, AI, Linux, automation, and application platform technologies makes it possible to deploy any application anywhere, from the data center to the edge.

As the world's leading provider of enterprise open source software solutions, Red Hat invests in open ecosystems and communities to solve tomorrow's IT challenges. Through collaboration, Red Hat helps customers and partners build, connect, automate, secure, and manage their IT environments, supported by [globally recognized consulting, training, and certification services](#).



### About Red Hat

Red Hat is the world's leading provider of enterprise open source software solutions, using a community-powered approach to deliver reliable and high-performing Linux, hybrid cloud, container, and Kubernetes technologies. Red Hat helps customers develop cloud-native applications, integrate existing and new IT applications, and automate and manage complex environments. [A trusted adviser to the Fortune 500](#), Red Hat provides [award-winning](#) support, training, and consulting services that bring the benefits of open innovation to any industry. Red Hat is a connective hub in a global network of enterprises, partners, and communities, helping organizations grow, transform, and prepare for the digital future.

#### North America

1 888 REDHAT1  
www.redhat.com

#### Europe, Middle East, and Africa

00800 7334 2835  
europe@redhat.com

#### Asia Pacific

+65 6490 4200  
apac@redhat.com

#### Latin America

+54 11 4329 7300  
info-latam@redhat.com

- facebook.com/redhatinc
- twitter.com/RedHat
- linkedin.com/company/red-hat